Sugerencias para el Consumidor

James E. McGreevey
Gobernador

Peter C. Harvey
Procurador General

Reni Erdos
Directora

Cambio de servicio de teléfono sin previa autorización del usuario (“slamming”)

Una mujer se quejó cuando le cambiaron su compañía de teléfono de larga distancia sin su permiso. Aparentemente, su hija autorizó el cambio, sin saberlo, cuando entró en un sorteo para unas vacaciones en Hawai que pidió su número de teléfono en la casa.

En los últimos dos años, más de 4,200 consumidores se han quejado a la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission o FCC) sobre cambios repentinos y no autorizados en su servicio de larga distancia de teléfono, una práctica conocida como “slamming”. En realidad es la queja número una, en relación al teléfono, que el FCC recibe.

El “slamming” primeramente empezó en el 1980, y el FCC creó regulaciones que requieren que compañías de teléfono obtengan la autorización de los clientes antes de cambiar su servicio. Esta autorización puede ser por escrito o verbal, sin embargo, muchas compañías listas han inventado maneras ingenuas para obtener que los consumidores autoricen el cambio, sin que sepan que lo han autorizado.

Tenga cuidado

- **Sorteos, concursos, y loterías.** Lea la letra menuda con cuidado antes de someter las formas de entrada. Esté alerta cuando le pidan su número de teléfono y su nombre. Haciendo esto, usted puede dar autorización para cambiar su compañía de larga distancia
- **Rebajas y cheques.** Lea la letra menuda antes de firmar un cheque. Su firma puede autorizar el cambio.
- **Causas caritativas.** Tenga cuidado si le preguntan que complete una forma solicitando una donación como el 2% de su cuenta. También tenga cuidado si la caridad le ofrece entrarlo en un sorteo por un premio si completa la forma, y usted le da su número de teléfono y firma.
- **Llamadas de telemarketing.** Otra compañía de larga distancia puede llamarlo para preguntarle que considere cambiar, prometiéndole descuentos en su servicio de larga distancia. Aunque usted diga que no, o solamente pregunte por información, usted puede descubrir que el operador ha hecho el cambio.

Como prevenir el “slamming”

- Lea con cuidado su cuenta telefónica cada mes. Asegurase que la compañía de larga distancia que usted escogió es la misma. Desde el teléfono de su casa usted puede llamar al 700-555-4141, gratis,

por un mensaje computarizado que identificará su compañía de larga distancia.

- No dé ninguna información personal acerca de usted, como su número de teléfono, antes de estar seguro como esa información se va a usar.
- Lea la letra menuda antes de firmar un formulario.
- Pregúntele al solicitador que le mande información escrita y estúdiela antes de cambiar.
- Si una caridad le pide información acerca de su servicio de larga distancia, sea sospechoso.

Si usted descubre que han cambiado su telefono sin permiso

1. Póngase en contacto inmediatamente con su compañía y avísele. No deben cargarle por el cambio.
2. Póngase en contacto con la División de Asuntos del Consumidor llamando al: 973-504-6200 ó con la División de su Condado para presentar una queja.

**Estado de New Jersey
Departamento de Ley y Seguridad Pública
División de Asuntos del Consumidor**

NEWARK

124 Halsey Street
P.O. Box 45025
Newark, NJ 07101
(973) 504-6200
(800) 242-5846

CAMDEN

2 Riverside Drive
Suite #403
Camden, NJ 08103
(856) 614-3100

Correo electrónico:

AskConsumerAffairs@lps.state.nj.us

**Telecommunications Device for the Deaf (TDD)
(Aparato de Telecomunicación para los Sordos):
973-504-6588**

Web site: www.NJConsumerAffairs.com

**Oficinas locales de asuntos
del consumidor**

CONDADO DE ATLANTIC	(609) 345-6700	ext. 2475
CONDADO DE BERGEN	(201) 336-6400	
Maywood	(201) 845-5749	
Ridgefield Park	(201) 641-4956	ext. 612
CONDADO DE BURLINGTON	(609) 265-5054	
CONDADO DE CAMDEN	(856) 374-6161	
CONDADO DE CAPE MAY	(609) 463-6475	
CONDADO DE CUMBERLAND	(856) 453-2203	
CONDADO DE ESSEX	(973) 395-8350	
Livingston	(973) 535-7976	
Nutley	(973) 284-4975	
CONDADO DE GLOUCESTER	(856) 384-7702	
CONDADO DE HUDSON	(201) 795-6295	
Secaucus	(201) 330-2008	
CONDADO DE HUNTERDON	(908) 806-5174	
CONDADO DE MERCER	(609) 989-6671	
CONDADO DE MIDDLESEX	(732) 745-3875	
Middlesex Borough	(732) 356-8090	ext. 250
Perth Amboy	(732) 826-4300	
CONDADO DE MONMOUTH	(732) 431-7900	
CONDADO DE OCEAN	(732) 929-2105	
CONDADO DE PASSAIC	(973) 305-5881	
CONDADO DE SOMERSET	(908) 231-7000	ext. 7400
CONDADO DE UNION	(908) 654-9840	
Plainfield	(908) 753-3519	
Union Township	(908) 851-5477	